



UTMACH

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE HOTELERÍA Y TURISMO

MANUAL PILOTO DE SEGURIDAD PARA LOCALES DE
ESTABLECIMIENTO DE ALIMENTOS Y BEBIDA

RODRIGUEZ QUINTERO JUSTYN IVAN
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE HOTELERÍA Y TURISMO

MACHALA
2021



UTMACH

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE HOTELERÍA Y
TURISMO

MANUAL PILOTO DE SEGURIDAD PARA LOCALES DE
ESTABLECIMIENTO DE ALIMENTOS Y BEBIDA

RODRIGUEZ QUINTERO JUSTYN IVAN
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE HOTELERÍA Y
TURISMO

MACHALA
2021



UTMACH

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE HOTELERÍA Y
TURISMO

EXAMEN COMPLEXIVO

MANUAL PILOTO DE SEGURIDAD PARA LOCALES DE ESTABLECIMIENTO DE
ALIMENTOS Y BEBIDA

RODRIGUEZ QUINTERO JUSTYN IVAN
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE HOTELERÍA Y TURISMO

AGUILAR GONZALEZ FREDDY ERNESTO

MACHALA, 22 DE SEPTIEMBRE DE 2021

MACHALA
22 de septiembre de 2021

Proyecto

por Justyn Rodriguez Quintero

Fecha de entrega: 05-sep-2021 02:24a.m. (UTC-0500)

Identificador de la entrega: 1641600406

Nombre del archivo: RODRIGUEZ_QUINTERO_JUSTYN_IVAN_PT-170521_1.pdf (149.99K)

Total de palabras: 2891

Total de caracteres: 15786

CLÁUSULA DE CESIÓN DE DERECHO DE PUBLICACIÓN EN EL REPOSITORIO DIGITAL INSTITUCIONAL

El que suscribe, RODRIGUEZ QUINTERO JUSTYN IVAN, en calidad de autor del siguiente trabajo escrito titulado MANUAL PILOTO DE SEGURIDAD PARA LOCALES DE ESTABLECIMIENTO DE ALIMENTOS Y BEBIDA, otorga a la Universidad Técnica de Machala, de forma gratuita y no exclusiva, los derechos de reproducción, distribución y comunicación pública de la obra, que constituye un trabajo de autoría propia, sobre la cual tiene potestad para otorgar los derechos contenidos en esta licencia.

El autor declara que el contenido que se publicará es de carácter académico y se enmarca en las disposiciones definidas por la Universidad Técnica de Machala.

Se autoriza a transformar la obra, únicamente cuando sea necesario, y a realizar las adaptaciones pertinentes para permitir su preservación, distribución y publicación en el Repositorio Digital Institucional de la Universidad Técnica de Machala.

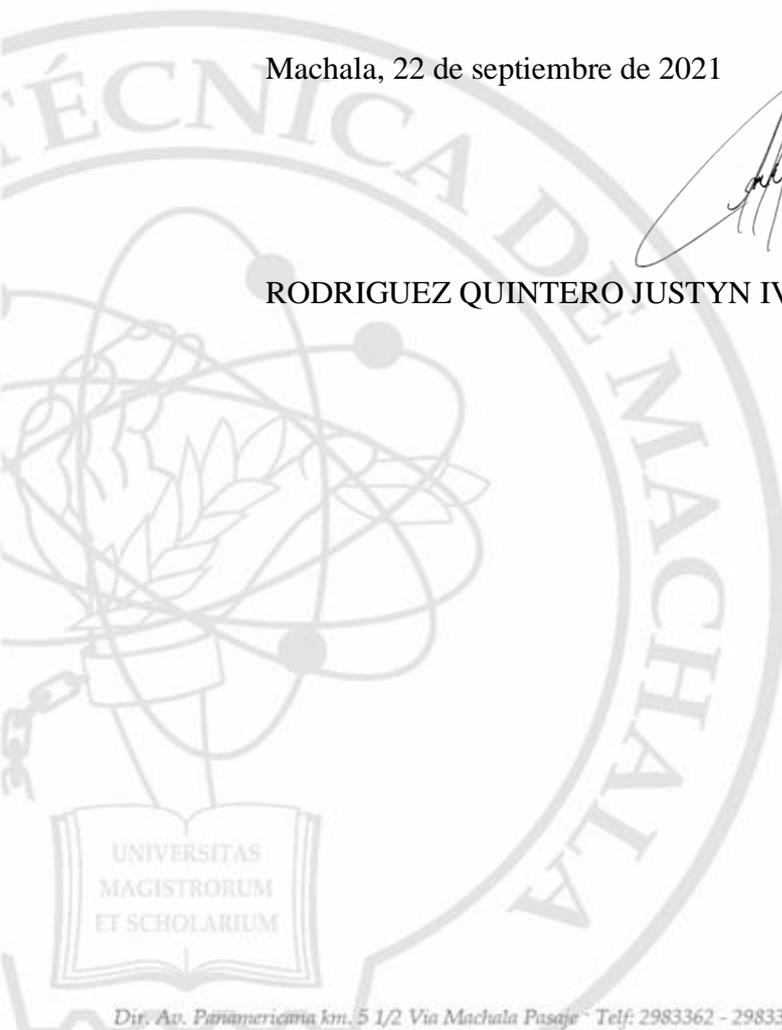
El autor como garante de la autoría de la obra y en relación a la misma, declara que la universidad se encuentra libre de todo tipo de responsabilidad sobre el contenido de la obra y que asume la responsabilidad frente a cualquier reclamo o demanda por parte de terceros de manera exclusiva.

Aceptando esta licencia, se cede a la Universidad Técnica de Machala el derecho exclusivo de archivar, reproducir, convertir, comunicar y/o distribuir la obra mundialmente en formato electrónico y digital a través de su Repositorio Digital Institucional, siempre y cuando no se lo haga para obtener beneficio económico.

Machala, 22 de septiembre de 2021



RODRIGUEZ QUINTERO JUSTYN IVAN 0705704633



Resumen

El trabajo tiene como objetivo la elaboración de un manual de seguridad. En el estudio se utilizó la investigación de conceptos básicos sobre gastronomía, los restaurantes y su importancia, los procesos de un restaurantes y los riesgos que pueden ocurrir en el mismo, una vez que se recolectó la información necesaria se escogió cuáles son los puestos que necesitan más seguridad, y se especificaron las funciones y responsabilidad de cada uno de ellos, por último, se establecieron medidas de seguridad que tendrán que seguir todo el personal para un correcto funcionamiento del local. El objetivo principal del diseño de manuales es garantizar la seguridad de los trabajadores y de los clientes.

Palabras claves: *Alimentos y Bebidas, restaurantes, manual, seguridad.*

Abstract

The objective of the work is to develop a safety manual. The study used the investigation of basic concepts about gastronomy, restaurants and their importance, the processes of a restaurant and the risks that can occur in it, once they are I collected the necessary information, the positions that need more security were chosen, and the functions and responsibilities of each of them were specified, finally, security measures were established that all personnel will have to follow for the proper functioning of the premises. The main objective of manual design is to ensure the safety of workers and customers.

Keywords: *Food and Beverages, restaurants, manual, security.*

Índice

Resumen	3
Introducción	3
Desarrollo	4
Gastronomía	4
Gastronomía en el Turismo	4
Restaurantes	4
Procesos	5
Seguridad en Bar Restaurante	5
Riesgo en Restaurantes y Bares	5
Manual de Seguridad	6
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE SEGURIDAD	7
Personal Administrativo	7
Encargados del personal	7
Personal en mesa	8
Personal de Cocina	9
Personal de limpieza	10
Manual de seguridad para todo el personal	10
Conclusión	12
Recomendaciones	12

Introducción

Es importante tomar en cuenta que la gastronomía es un arte que no solo consiste simplemente en saber cocinar, sino que es un conjunto de saberes que ocupa un conjunto de personas con diferentes habilidades con el fin de satisfacer la necesidad de alimentarse y de crear un sentimiento que se pueda transmitir a través de la comida, pues es esto lo que lo convierte en un atractivo.

Según (Arteaga (2020) La oferta de establecimientos denominados restaurantes es variada y obedece a algunas categorías o clasificación, el servicio de Alimentos y bebidas se ha diversificado de manera extensa, por lo que se pueden encontrar establecimientos de todo tipo, siendo uno de los más conocidos los Bares Restaurantes; en estos restaurantes tienen como objetivo ofrecer una experiencia agradable los clientes mientras disfrutan de los alimentos y bebidas que se ofrecen en el mismo.

Sin embargo, los restaurantes no solo deben tomar en cuenta lo que ofertan a sus consumidores, sino también los procesos que se llevan a cabo en la preparación de alimentos, supervisando que todo se lleve con debida normalidad sin que ocurra algún inconveniente, o de manera que dichos inconvenientes se puedan solucionar de manera inmediata, lo que evitará accidentes tanto del personal que está encargado de dichas actividades como de las clientes del lugar

Para esto, se cuenta con las medidas de seguridad necesaria para los diferentes procedimientos y los diferentes trabajadores, sin embargo, muchos de estos locales no cuentan con algún documento que ayude en estas ocasiones, logrando grandes pérdidas y problemas que pueden afectar de forma seria al funcionamiento del bar.

El presente trabajo tiene como finalidad elaborar un manual piloto de seguridad destinado a establecimiento de alimentos y bebidas, así se podrán llevar los procesos adecuados, para esto se realizará una investigación bibliográfica de los conceptos básicos de la restauración y sus procesos, y posteriormente se realizaron los manuales.

Desarrollo

Gastronomía

El alimentarse es una necesidad básica en cualquier ser humana, y lo ha sido desde el inicio de la historia, por lo que ha ido evolucionando de acuerdo a los cambios del mundo y adaptándose a las diferentes culturas, trascendiendo en diferentes generaciones, creando nuevos sabores y nuevas formas hasta convertirlo en el arte que hoy se conoce como Gastronomía (Bahls & Wendhausen, 2019). La gastronomía se ha convertido en parte de la cultura de un lugar al contener conocimientos ancestrales y recursos de la comunidad se vuelve un reto a la hora de implementar estrategias y planes de acción para potenciar este recurso.

Gastronomía en el Turismo

De acuerdo a la investigación de los autores Zain, Zahari y Hanafiah (2018) los turistas viajan por diferentes razones, siendo una de las más claras el poder conocer y experimentar nuevos lugares y sabores. En muchas ocasiones se ofrece productos únicos que no se disfrutan en otras partes, lo que lo convierte en una de las principales razones para viajar, y en muchas ocasiones, la razón principal (Aguilera, 2018), Esto muestra la importancia de los servicios de alimentación y bebidas en El Turismo, por lo que es fundamental estudiar la calidad de los diferentes tipos de restaurantes.

Restaurantes

Los restaurantes tienen como función principal ofrecer alimentos y bebidas para al cliente de acuerdo a su clasificación, en donde la calidad es un elemento fundamental que debe de ser tomado en cuenta en cualquier tipología (Monroy, 2019), otro punto importante es el servicio, el cual puede estar sujeta a distintos aspectos “entre estos figuran la infraestructura física, capacidad de respuesta, confiabilidad, precio, satisfacción, de presentación del negocio y de sus trabajadores y calidad del relacionamiento prestador-cliente, entre otros” (Mesas, 2018) Cada uno de estos es indispensable en estos establecimientos, pues de esto dependerá la imagen que den y el tipo de cliente que puedan atraer.

Procesos

En el rubro de los restaurantes se llevan a diario una serie de procesos en las diferentes áreas, tanto dentro de la cocina como fuera de ella, por lo que el manejo de las actividades y el personal son determinantes para la calidad, influenciará en la percepción de los consumidores (Álvarez et al., 2020). La administración de estos procesos se basa en las medidas y manuales que la empresa tenga sobre el funcionamiento del local, sin embargo, en muchos casos no se cuentan con estos recursos, ocasionando varios problemas en el lugar.

Seguridad en Bar Restaurante

La seguridad y la protección social es un compromiso que debe ser adquirido tanto por el Gobierno como también por empleadores y trabajadores. Es por eso que es de vital importancia mantener un ambiente laboral sano en donde prevalezcan los derechos de los trabajadores como tales, resguardando y procurando siempre mantener como prioridad la seguridad y la integridad física de los trabajadores (Martínez et al., 2019).

Riesgo en Restaurantes y Bares

Los accidentes pueden ocurrir en diferentes partes, siendo los accidentes laborales uno de los más conocidos, ya que las personas suelen realizar distintas actividades a diario en su trabajo, estado propensos a este inconveniente; *“Estas demandas desempeñan un papel preponderante en la salud del trabajador, especialmente cuando éste carece de los recursos organizacionales y/o personales para enfrentarlas pudiendo entonces constituirse en factores de riesgo laboral”* (Carpintero & Lozada, 2017). Los procesos realizados de manera incorrecta, el poco conocimiento por parte del personal y la carencia de equipo de protección han causado grandes pérdidas y en ocasiones, perjudicando de manera severa a los empleados, por lo que estos piden estar en un entorno con el menor riesgo posible.

Estos hechos han motivado a muchos propietarios a asegurar el bienestar de sus empleados, capacitándose en los diferentes procedimientos de preparación y en otros departamentos, así como en el manejo de diferentes equipos, los cuales suelen ser los más complicados (Portilla & Romero, 2018). Sin embargo, muchos encargados

son reacios a preocuparse por la seguridad de su personal, ocasionando graves catástrofes, las cuales se pudieron haber evitado si se hubieran establecido normas de seguridad.

Todo esto ha sido un problema que ha afectado de manera global, ya que, al igual que en los restaurantes, en casi cualquier negocio es indispensable contar con el debido control de procedimientos, lo que refleja una gran necesidad de establecer manuales que puedan explicar las medidas de seguridad y los mecanismos de cada puesto de trabajo (Vivanco, 2017).

Manual de Seguridad

Para que se puedan evitar indecisiones y mantener seguro a los empleados, se propone la creación de los manuales de seguridad, para esto se debe conocer la definición de Manuales de procedimiento. Según Tenorio, Tovar y Almedia (2019):

“Uno de las herramientas de que se vale esta área organizativa son los Manuales de Procedimientos, los cuales plasman cada uno de los procedimientos de la empresa de manera clara y sencilla, estos garantizan que los procesos se mantengan estandarizados y permiten mantener la calidad de los productos a lo largo del tiempo, incluso actualizarlos y mejorarlos a través del control y supervisión que es la última función del sistema de Organización y Métodos” (pág. 208).

Con esta definición se establece la importancia de implementar los manuales de seguridad en los restaurantes, estos contarán con las responsabilidades y funciones de cada uno de los puestos que están más propensos a los riesgos, además de esto, se establecerán medidas de seguridad generales que todos deben de seguir.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE SEGURIDAD

Personal Administrativo

1. Gerente, administrador y propietario	
1.1 Importancia en la Seguridad	
Son los puestos más altos del organigrama, por lo que son quienes más toman decisiones sobre lo que se hace y no se hace en el local, dicho esto, es importante que estas decisiones también están enfocadas en la seguridad de sus trabajadores	
1.2 Equipo de trabajo	<ul style="list-style-type: none">• Mascarilla (2 de repuesto)• Desinfectantes
1.3 Funciones	<ul style="list-style-type: none">• Supervisar el rendimiento del resto de personal• Llevar el control financiero del negocio• Plantear mejoras operativas, logísticas y funcionales• Autorizar pagos• Seleccionar personal
1.4 Responsabilidades	<ul style="list-style-type: none">• Funcionamiento de un restaurante y de la viabilidad del negocio• Implementar señalamientos sobre las medidas de seguridad• Preocuparse por la salud y seguridad de los empleados• Poner en práctica los manuales de seguridad• Capacitar sobre los mismos

Encargados del personal

2. JEFE ENCARGADO DEL PERSONAL	
2.1 Importancia en la Seguridad	
Es el que inspecciona que los empleados cumplan con todas las medidas de seguridad, además es quien debe de tomar decisiones y actuar en caso de que ocurra un incidente	
2.2 Equipo de trabajo	<ul style="list-style-type: none">• Malla para el cabello• Mascarilla (2 de repuesto)• desinfectantes
2.3 Funciones	<ul style="list-style-type: none">• Supervisar el trabajo del resto de personal• Organizar eventos dentro y fuera del local.• Plantear mejoras operativas, logísticas y funcionales.
2.4 Responsabilidades	<ul style="list-style-type: none">• Funcionamiento de un restaurante y de la viabilidad del negocio• Resuelve problemas y accidentes

Personal en mesa

3. MESEROS	
3.1 Importancia en la Seguridad	
Es el que tiene contacto con el cliente, por lo que debe de encargarse de que no haya ningún accidente, y en caso de que lo haga, debe de actuar de manera rápida para ayudarlo	
3.2 Equipo de trabajo	<ul style="list-style-type: none">• Malla para el cabello• Mascarilla (2 de repuesto)• Guantes• Traje correspondiente• Desinfectantes
3.3 Funciones	<ul style="list-style-type: none">• Atención directa al cliente• Llevar bebidas Entradas y platos fuertes

3.4 Responsabilidades	<ul style="list-style-type: none"> • Dar al cliente un excelente servicio
--	--

Personal de Cocina

4. Cocineros, ayudantes de cocina y bartender	
4.1 Importancia en la Seguridad	
<p>Son los más propensos a riesgos, ya que están involucrado con utensilios y diferentes equipos tecnológicos, por lo que deben de seguir con todas las medidas de seguridad</p>	
4.2 Equipo de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> • Malla para el cabello • Mascarilla (2 de repuesto) • Guantes • Traje de cocina • Desinfectantes
4.3 Funciones	<ul style="list-style-type: none"> • Preparar alimentos y Bebidas • Participar en el trabajo de bodega del restaurante • Controlar el etiquetado y fecha de los alimentos
4.4 Responsabilidades	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar los despachos de pedidos a tiempo con excelente terminada presentación • Encargarse de que los alimentos estén en buen estado y notificar si no lo están • Manejar los equipos de cocina y notificar si existe una falla • Tiene prohibido usar estos equipos con las manos mojadas • utilizarlos los utensilios de manera correcta y notificar si ocurre algún accidente • Proteger las partes cortantes

Personal de limpieza

5. PERSONAL LIMPIEZA	
5.1 Importancia en la Seguridad	
Es el que se encarga de que el establecimiento esté limpio, lo que garantiza una mejor higiene, y una probabilidad más baja de contraer alguna enfermedad	
5.2 Equipo de trabajo	<ul style="list-style-type: none">• Malla para el cabello• Mascarilla (2 de repuesto)• Guantes• Traje de seguridad• Desinfectantes
5.3 Funciones	<ul style="list-style-type: none">• Revisar la limpieza al principio y fin de su jornada• Recibe órdenes de servicio.• Coordina diariamente con los supervisores de cada sección del departamento, los materiales y suministros necesarios para atender las órdenes de servicio.• Entrega el material a cada supervisor.
5.4 Responsabilidades	<ul style="list-style-type: none">• Por materiales y suministros.• Por contactos con autoridades universitarias, funcionarios y público en general.• Por equipo y herramientas.

Manual de seguridad para todo el personal

Medidas de Seguridad
Se debe de usar el equipo adecuado para trabajar
Tener extremo cuidado con el material flamable: cerillos, gas, etc.
Los materiales de cocina deben de estar limpios y cuidados
Los alimentos y materiales deben de estar debidamente almacenados y en su propio espacio.
Se debe de contar con un botiquín de medicamentos
Cuidar de la seguridad del cliente
Los muebles deben de estar debidamente aseados
Asegurarse de apagar los equipos electrónicos
Desechar la basura periódicamente
Asistir a las capacitaciones que se imparten
En caso de emergencia llamar a los siguientes números: <ul style="list-style-type: none">● 911: Emergencias● 101: Policía Nacional● 102: Cuerpo de Bomberos● 123 - Emergencias médicas● 911 - Número integral de seguridad y emergencias

Conclusión

El mundo de la restauración está involucrado en un sinnúmero de procesos, de los cuales cada vez se van innovando, mostrando nuevas técnicas y soluciones más rápidas, a pesar de esto, aún existe peligro de accidentes, los cuales, con una correcta administración, se pueden prevenir. En la presente investigación se diseñó un Manual de procedimientos para una mayor seguridad en el lugar, sin embargo, para que estas medidas se cumplan deben de ser implementadas por el propietario, quien deberá tratar del tema con los empleadores y capacitarlos sobre aquello, de esta forma no solo impedirá que causen o que se cause daños, si no que no se tendrá pérdidas por estos incidentes.

Recomendaciones

- Realizar un estudio más detallado sobre los riesgos que se presentan en las diferentes áreas de trabajo y aplicar las medidas necesarias
- Presentar más investigaciones sobre este tema, ya que la información sobre manuales de seguridad para restaurantes era escasa y difícil de encontrar
- Al contar con una variedad de restaurantes en la provincia, es necesario que se realicen manuales específicos para cada tipología
- Las capacitaciones sobre seguridad son vitales, pero además se deberían impartir cursos sobre primeros auxilios en caso de que se necesite ayuda inmediata

Bibliografía

- Aguilera, I. M. (2018). Comida étnica, exotismo y otredad en Chile. El caso del restaurante "Peumayén Ancestral Food". *Chungara: Revista de Antropología Chilena*, 3(2), 673-680. <http://dx.doi.org/10.4067/S0717-73562018005001401>
- Álvarez, V., Torres, O., & Espinosa, J. M. (2020). Comportamiento de la gestión de las mercancías en los restaurantes del litoral ecuatoriano. *Revista San Gregorio*, 21(1), 15-30. <https://doi.org/http://doi.org/10.36097/rsan.v1i39.1315>
- Bahls, Á., & Wendhausen, A. (2019). Comprensión de los conceptos de culinaria y gastronomía. *Estudios y Perspectivas en Turismo*, 2(3), 312 – 330. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6871851.pdf>
- Carpintero, C., & Lozada, L. (2017). Evaluación de riesgos psicosociales en trabajadores del estado Lara. *Revista Venezolana de Salud Pública*, 98(6), 9-16. <https://revistas.uclave.org/index.php/rvsp/article/view/597/236>
- Martínez, O., Vinces, M., & Burgos, N. (2019). La importancia de implementar un manual de procesos de seguridad industrial y salud ocupacional en las empresas del Ecuador. *Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana*, 3(2), 13. <https://www.eumed.net/rev/oel/2019/02/manual-seguridad-industrial.html>
- Mesas, B. (2018). *Servicio básico de alimentos y bebidas y tareas de postservicio en el restaurante* (Segunda edición ed.). IC.
- Monroy, M. A. (2019). Calidad en el servicio y su incidencia en la satisfacción del comensal en restaurantes de La Paz, México. *Investigación administrativa*, 3(1), 5. <https://doi.org/10.35426/IAv48n123.06>
- Portilla, D., & Romero, J. (2018). Impactos generados por la innovación tecnológica gastronómica en Quito. *Qualitas*, 3(23), 100-126.

https://www.unibe.edu.ec/wp-content/uploads/2019/03/06_20180129_Salud-Integral_Portilla_INNOVACN-GASTRON%C3%93M_OK.pdf

Tapia, G., & Arteaga, A. (2020). Evaluación de la calidad percibida del servicio por los consumidores en los restaurantes de la ciudad de Milagro. *Journal of business and entrepreneurial studies: JBES*, 1(2), 176-199.
<https://doi.org/10.37956/jbes.v4i2.94>

Tenorio, J. L., Tovar, G. R., & Almeida, O. I. (2019). Los manuales de procedimientos como base sólida de un emprendimiento. *Revista Científica FIPCAEC (Fomento De La investigación Y publicación En Ciencias Administrativas, Económicas Y Contables)*, 76(21), 194-210.
<https://doi.org/10.23857/fipcaec.v4i1%20ESPECIAL.109>

Vivanco, M. E. (2017). Los manuales de procedimientos como base sólida de un emprendimiento. *Revista Universidad y Sociedad*, 76(3), 247-252.
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202017000300038&lng=es&tlng=es

Zain, N. A., Zahari, M. S., & Hanafiah, M. H. (2018). Food and Tourism Destination Image: Moderating Effect of Local Food Consumption. *e-Review of Tourism Research*, 2(4), 21-36.
<https://journals.tdl.org/ertr/index.php/ertr/article/view/162>